

# Kohti esteetöntä viestintää

## Toimenpideohjelman seurantaraportti

Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji	
Seurantaryhmän pj.Rainer Salonen,		Seurantaraportti	
sihteeri Satu Närvä		Toimeksiantaja liikenne- ja viestintäministeriö	
		Toimielimen asettamispäivämäärä 1.2.2006	
Julkaisun nimi Kohti esteetöntä viestintää. Toimenpideohjelman seurantaraportti			
Tiivistelmä Liikenne- ja viestintäministeriössä laadittiin vuonna 2004 toimenpideohjelma nimeltä ”Kohti esteetöntä viestintää”. Ohjelmalla on pyritty lisäämään tietoisuutta ikääntyneiden, vammaisten ja muiden erityisryhmien ongelmista sekä purkamaan esteitä kansalaisten tasavertaisuudelta viestintäsektorilla. Lisäksi toimenpideohjelmalla on pyritty lisäämään asiassa merkityksellisten tahojen, kuten viranomaisten, vammaisjärjestöjen, viestintäpalvelun tarjoajien sekä kuluttajien vuorovaikutusta. Toimenpideohjelmalla on myös kerätty tietoa viestintäpalveluiden esteettömyyteen tällä hetkellä liittyvistä ongelmista. Esteettömyyden toimenpideohjelmassa on alun perin lueteltu 16 konkreettista tavoitetta ja toimenpidettä, joita on täydennetty myöhemmin viidellä lisätavoitteella ja toimenpiteellä. Näillä pyritään edistämään viestintäpalveluiden esteettömyyttä. Toimenpiteiden toteutumisesta ovat olleet vastuussa muun muassa eri ministeriöt, Häätäkeskuslaitos, Viestintävirasto, Kuluttajavirasto, Stakes sekä vammaisjärjestöt. Toimenpideohjelman painopisteitä ovat 1) digitaalinen televisio, 2) laajakaistapalvelut, 3) internet-sivustot, 4) hätäpalvelut, 5) luettelopalvelut sekä 6) päätelaitteiden helppokäyttöisyys.  Seurantaryhmä on vuoden 2007 aikana kokoontunut kolme kertaa. Sen kokouksissa on käsitelty toimenpideohjelman eri osa-alueisiin ja toimenpidesuosituksiin liittyviä kysymyksiä sekä vaihdettu tietoja viestinnän esteettömyyteen liittyvistä ajankohtaisista hankkeista.  Työryhmä esittää käynnistettäväksi viisi uutta esteettömyyttä edistävää hanketta.			
Avainsanat (asiasanat) Esteettömyys, viestintäpalvelut, toimenpideohjelma			
Muut tiedot Yhteyshenkilö / LVM Rainer Salonen			
Sarjan nimi ja numero Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 9/2008		ISSN 1457-7488 (painotuote) 1795-4045 (verkkajulkaisu)	ISBN 978-952-201-713-0 (painotuote) 978-952-201-714-7 (verkkajulkaisu)
Kokonaissivumäärä 15	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Liikenne- ja viestintäministeriö		Kustantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare)		Typ av publikation	
Arbetsgruppens ordförande Rainer Salonen,		Uppföljningsrapport	
sekreterare Satu Närvä		Uppdragsgivare	
		Kommunikationsministeriet	
		Datum då organet tillsattes	
		1.2.2006	
Publikation			
Mot tillgänglig kommunikation. Uppföljning av åtgärdsprogrammet.			
Referat			
<p>Kommunikationsministeriet utarbetade 2004 åtgärdsprogrammet ”Mot tillgänglig kommunikation”. Målet med programmet är att öka medvetenheten om problem som äldre personer och personer med funktionshinder eller andra specialbehov möter då de använder kommunikationstjänster. Syftet är också att undanröja eventuella hinder för jämlikhet mellan medborgarna i fråga om tillgången till elektroniska kommunikationer. Programmet siktar på att öka växelverkan mellan berörda instanser, såsom myndigheter, handikapporganisationer, tillhandahållare av kommunikationstjänster och konsumenter. Samtidigt har man samlat in information om aktuella problem i samband med tillgången till kommunikationstjänster.</p> <p>I programmet ingick ursprungligen 16 konkreta mål och åtgärder, vilka senare har kompletterats med ytterligare fem mål och åtgärder. Avsikten är att främja tillgängligheten till olika kommunikationstjänster. Ansvar för att genomföra åtgärderna har fördelats på olika ministerier, Nödcentralsverket, Kommunikationsverket, Konsumentverket, Stakes och handikapporganisationer.</p> <p>Prioriterade insatsområden i åtgärdsprogrammet är</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) digital-tv</li><li>2) bredbandstjänster</li><li>3) webbplatser på Internet</li><li>4) nödtjänster</li><li>5) katalogtjänster</li><li>6) lätthanterliga terminaler.</li></ol> <p>Uppföljningsgruppen sammanträdde sammanlagt tre gånger under 2007. Vid sina möten behandlade gruppen bl.a. frågor som gäller åtgärdsprogrammets olika delområden och åtgärdsrekommendationer. Dessutom utbyttes information om aktuella projekt med anknytning till tillgänglig kommunikation.</p>			
Nyckelord			
tillgänglighet, kommunikationstjänster, åtgärdsprogram			
Övriga uppgifter			
Kontaktperson vid kommunikationsministeriet är Rainer Salonen.			
Seriens namn och nummer		ISSN	ISBN
Kommunikationsministeriets publikationer 9/2008		1457-7488 (trycksak) 1795-4045 (nätpublikation)	978-952-201-713-0 (trycksak) 978-952-201-714-7 (nätpublikation)
Sidoantal	Språk	Pris	Sekretessgrad
15	finska		offentlig
Distribution		Förlag	
Kommunikationsministeriet		Kommunikationsministeriet	



Authors (from body; name, chairman and secretary of the body) Follow-up group		Type of publication Follow-up report	
Chair: Rainer Salonen, secretary Satu Närvä		Assigned by Ministry of Transport and Communications	
		Date when body appointed 1 February 2006	
Name of the publication Towards barrier-free communication. Follow-up report on the action programme			
<p>Abstract</p> <p>An action programme “Towards barrier-free communication” was drawn up at the Ministry of Transport and Communications in 2004. Some of the goals of the programme are to raise awareness of the problems that specific groups of end-users, such as older people and disabled, face in the use of communications services, and to help remove obstacles to the equality of all citizens as communications service users. Further objectives of the programme are to increase cooperation between involved parties: competent authorities, organisations for the disabled, communication service providers, and consumers, and to gather information on the current problems related to accessibility of communication services.</p> <p>The accessibility action programme originally specified 16 concrete measures that were later complemented with five additional objectives and measures. These aim to promote accessibility in communication services. The responsibility for implementing the measures lies with ministries, Emergency Response Centre Administration, Finnish Communications Regulatory Authority, Consumer Agency, National Research and Development Centre for Welfare and Health, and organisations for the disabled.</p> <p>The action programme focuses on:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) digital television,</li><li>2) broadband services,</li><li>3) web sites,</li><li>4) emergency services,</li><li>5) directory services, and</li><li>6) user-friendliness of terminal equipment.</li></ol> <p>In 2007 the follow-up group met three times. At the meetings it discussed questions about the different sections of the action programme and the recommended measures, and exchanged information on topical projects related to accessibility in communications.</p> <p>The working group proposes that five new projects promoting accessibility be launched.</p>			
Keywords Accessibility, communication services, action programme			
Miscellaneous Contact person at the Ministry: Rainer Salonen			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 9/2008		ISSN 1457-7488 (printed version) 1795-4045 (electronic version)	ISBN 978-952-201-713-0 (printed version) 978-952-201-714-7 (electronic version)
Pages, total 15	Language Finnish	Price	Confidence status Public
Distributed and published by Ministry of Transport and Communications			

Liikenne- ja viestintäministeriölle

Liikenne- ja viestintäministeriö on 15.4.2005 asettanut työryhmän, jonka tehtävänä on ollut seurata esteetöntä viestintää koskevan toimenpideohjelman toimeenpanoa ja toteutumista (jäljempänä *seurantaryhmä*). Ryhmän jäseneksi päätettiin kutsua viranomaisten, yritysten ja vammaisjärjestöjen edustajia. Ryhmän toimiaikaa on 1.2.2007 jatkettu vuoden 2010 loppuun asti.

Työryhmän puheenjohtajaksi on määrätty neuvotteleva virkamies Laura Vilkkonen liikenne- ja viestintäministeriöstä. Sen jäseniksi on vuonna 2007 kutsuttu valtakunnallisen vammaisneuvoston pääsihteeri Sari Loijas sosiaali- ja terveysministeriöstä, lakimies Riitta Kokko-Herrala Kuluttajavirastosta, kielenkääntäjä Satu Närvä Viestintävirastosta, erityissuunnittelija Jouko Kokko Stakesista, Papunet verkkopalveluyksikön johtaja Marianna Ohtonen Kehitysvammaliitto ry:stä, erityisasiantuntija Jari Heiskanen Kuurojen liitto ry:stä, suunnittelija Sami Virtanen Kuulonhuoltoliitto ry:stä, tiedonsaantijohtaja Teuvo Heikkonen Näkövammaisten keskusliitto ry:stä, lakiasianpäällikkö Riikka Tähtivuori Tietotekniikan keskusliitto Ficom ry:stä sekä senior manager Pekka V. Heikkinen Nokia Oyj:stä. Henkilövaihdoksien takia Ficom ry:n edustajana on loppukauden toiminut lakiasianpäällikkö Marko Lahtinen.

Työryhmän sihteeriksi on määrätty neuvotteleva virkamies Rainer Salonen liikenne- ja viestintäministeriöstä.

Neuvotteleva virkamies Laura Vilkkosen äitiys- ja vanhempainloman ajaksi 7.5.2007 alkaen työryhmän puheenjohtajaksi on määrätty neuvotteleva virkamies Rainer Salonen liikenne- ja viestintäministeriöstä ja sihteeriksi kielenkääntäjä Satu Närvä Viestintävirastosta.

Työryhmä luovuttaa kunnioittaen liikenne- ja viestintäministeriölle oheisen seurantaraportin.

Helsingissä 31.1.2008

Rainer Salonen

Pekka V. Heikkinen

Teuvo Heikkonen

Jari Heiskanen

Jouko Kokko

Riitta Kokko-Herrala

Sari Loijas

Marianna Ohtonen

Marko Lahtinen

Sami Virtanen

Satu Närvä

**SISÄLLYSLUETTELO**

1. Johdanto .....	4
2. Seurantaryhmän toimintakertomus .....	5
3. Seurantaryhmän havaintoja .....	7
4. Jatkotoimenpiteet .....	8
LIITE 1 .....	10
Kohti esteetöntä viestintää –ohjelman alkuperäiset toimenpiteet .....	10
LIITE 2.....	12
Vuonna 2006 käynnistetyt uudet toimenpiteet.....	12

## 1. Johdanto

Liikenne- ja viestintäministeriössä on vuonna 2004 laadittu toimenpideohjelma nimeltä ”Kohti esteetöntä viestintää”. Ohjelmalla on pyritty lisäämään tietoisuutta ikääntyneiden, vammaisten ja muiden erityisryhmien ongelmista sekä purkamaan esteitä kansalaisten tasavertaisuudelta viestintäsektorilla. Lisäksi toimenpideohjelmalla on pyritty lisäämään asiassa merkityksellisten tahojen, kuten viranomaisten, vammaisjärjestöjen, viestintäpalvelun tarjoajien sekä kuluttajien vuorovaikutusta. Toimenpideohjelmalla on myös kerätty tietoa viestintäpalveluiden esteettömyyteen tällä hetkellä liittyvistä ongelmista.

Esteettömyyden toimenpideohjelmassa oli alun perin lueteltu 16 konkreettista tavoitetta ja toimenpidettä, joita täydennettiin vuonna 2006 viidellä uudella toimenpiteellä. Näillä toimenpiteillä pyritään edistämään viestintäpalveluiden esteettömyyttä. Toimenpiteiden toteutumisesta ovat olleet vastuussa muun muassa eri ministeriöt, Hätäkeskuslaitos, Viestintävirasto, Kuluttajavirasto, Stakes sekä vammaisjärjestöt.

Toimenpideohjelman painopistealueita ovat:

- 1) digitaalinen televisio,
- 2) laajakaistapalvelut,
- 3) internet-sivustot,
- 4) hätäpalvelut,
- 5) luettelopalvelut sekä
- 6) päätelaitteiden helppokäyttöisyys.

Toimenpideohjelman johtopäätöksinä on todettu muun muassa seuraavaa.

Digitaalisen television päätelaitteiden ja käyttöjärjestelmän suunnittelussa on otettava huomioon käyttäjien erityisryhmät sekä heidän tarpeensa ja kykynsä. Digitaalisen television välityksellä lähetettävistä palveluista on tehtävä mahdollisimman käyttäjäystävällisiä.

Julkisen sektorin yleisenä tavoitteena tulisi olla esteettömien ja saavutettavien verkkopalveluiden suunnittelu ja niiden käyttäminen. Myös uutta laajakaistateknologiaa olisi hyödynnettävä täysimääräisesti.

Vammaisia on kohdeltava myös hätäpalvelujen vastaanottajina tasavertaisesti muiden kansalaisten kanssa.

Luettelopalveluilla tarkoitetaan sekä puhelinluettelo- että numerotiedotuspalvelua. Ongelmat luettelopalveluiden saavutettavuudessa liittyvät luettelopalveluiden hinnoitteluun sekä palveluiden käytettävyyteen. Tavoitteena tulee olla, että saatavilla olevat luettelopalvelut ovat mahdollisimman esteettömiä ja että aistivammat voivat käyttää luettelopalveluita vastaavalla hinnalla kuin muutkin käyttäjät.

Kaikkien sähköisten palveluiden ja päätelaitteiden kehittämisessä on keskeistä huomioida niin sanottu Design for All -periaate. Vammaiset ja ikääntyneet on otettava mukaan heille suunnattujen palveluiden ja päätelaitteiden suunnitteluun jo varhaisessa vaiheessa. Heidän omia valmiuksiaan käyttää viestintäpalveluita tulee lisätä tiedotuksen ja koulutuksen keinoin. Varsinkin ikääntyville ihmisille on tarjottava opetusta ja

ohjausta tietoyhteiskuntapalvelujen käyttämiseen niin, että he uskaltavat ryhtyä käyttämään sähköisiä viestimiä.

## 2. Seurantaryhmän toimintakertomus

Seurantaryhmä on kokoontunut vuoden aikana yhteensä kolme kertaa. Sen kokouksissa on käsitelty toimenpideohjelman osa-alueisiin ja toimenpidesuosituksiin liittyviä kysymyksiä sekä vaihdettu tietoja viestinnän esteettömyyteen liittyvistä ajankohtaisista hankkeista.

Työryhmä sai selvityksen Hätaikeskuslaitokselta (HÄKE) sekä Hätaikeskuslaitoksen tulosoajauksesta vastaavalta sisäministeriöltä 112-hätaitekstiviespalveluiden käyttöön-oton edistymisestä. HÄKE on selvittänyt toiminnon vaatimat muutos- ja kehitystarpeet hätaikeskusten operatiiviseen tietojärjestelmään. Tähän liittyen on pyydetty lausuntoja mm. viranomaisilta ja vammaisjärjestöiltä. Työryhmän jo aikaisemminkin esittämän kannanoton mukaan 112-hätaitekstiviestipalvelujen tulee olla kaikkien kansalaisten käytettävissä ilman erillistä rekisteröitymistä. Työryhmä on vastustanut käyttäjille suunniteltua ennakorekisteröitymisvaatimusta.

Tällä hetkellä 112-hätaitekstiviestipalvelu on käytössä sekä Ruotsissa että Islannissa. Islannissa vuoden 2006 alusta käyttöön otettu palvelu on toteutettu täysin käyttäjille avoimena ilman mitään ennakorekisteröintivaatimusta. Sen sijaan Ruotsissa ennakorekisteröintivaatimus on käytössä.

Sisäministeriö asetti HÄKEN tulostavoitteeksi vuonna 2007 sen, että hätaikeskustietojärjestelmään on määritelty toiminnon vaatimat muutokset ja ne on otettu hätaikeskusten tietojärjestelmiin jolloin toiminto olisi käyttöön otettavissa. Näin ei ole kuitenkaan tapahtunut. Sisäministeriön mukaan ongelma on niin tietojärjestelmissä kuin määrärahojen ja resurssien puutteessa. Lisäksi koko HÄKE:a ollaan organisoimassa uudelleen ja hätaikeskusten lukumäärää tullaan vähentämään. Nämä kaikki tekijät ovat hidastaneet hankkeen etenemistä.

Seurantaryhmä on koko toimintansa ajan toimenpiteillään ja kannanotoillaan pyrkinyt kiirehtimään tekstiviestimuotoisen hätäpalvelun käyttöönottoa Suomessa. Ryhmän jäsenet ovat olleet tässä tarkoituksessa yhteydessä sisäasiainministeriön pelastusosastoon ja Hätaikeskuslaitokseen. Lisäksi liikenne- ja viestintäministeriö on käynyt asiasta lukuisia neuvotteluja sisäasiainministeriön kanssa, koska palvelun käyttöönotto on merkittävästi viivästynyt luvatussa. Joulukuussa julkaistussa liikenne- ja viestintäministeriön kansliapäällikkö Harri Pursiaisen ministeri Lindenille tekemässä selvityksessä ”Kansanpuhelin- Lankapuhelimesta kännykkään” Pursiainen ehdottaa otettavaksi käyttöön yhtenäisen matkapuhelinverkon 112-tekstihätänumeron. Selvitys löytyy osoitteesta:

<http://www.mintc.fi/scripts/cgiip.exe/WService=lvm/cm/pub/showdoc.p?docid=1949&menuid=97>

Liikenne- ja viestintäministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, Kuluttajavirasto, Viestintävirasto sekä Stakes ovat toimintavuoden aikana osallistuneet esteettömyyttä koskevaan kansainväliseen yhteistyöhön. Liikenne- ja viestintäministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön edustajat ovat toimineet jäsenenä EU:n eInclusion – asiantuntijatyöryhmissä. Liikenne- ja viestintäministeriön edustaja on lisäksi osallistunut EU:n viestintäkomitea COCOM:n alaisen esteettömyystyöryhmä INCOM:n työhön. Viestin-



tävirasto on toimintavuoden aikana keskittynyt erityisesti standardointia koskevaan kansainväliseen yhteistyöhön muun muassa kansainvälisessä teleunionissa ITU:ssa sekä Euroopan telestandardointielimessä ETSI:ssä. Viestintävirasto ja Stakes ovat osallistuneet myös Pohjoismaiden ministerineuvoston alaisen yhteistyöverkoston NFTH:n työhön. Joulukuun 2007 alussa Lissabonissa järjestettiin korkean tason ministeritapaaminen, johon viestintäministeri Suvi Lindén osallistui Suomen delegaation puheenjohtajana. Ministeritapaaminen oli virallinen Euroopan unionin tietoyhteiskuntaan osallistamista koskevan e- Inclusion aloitteen avaus. Aloitteeseen EU:n komissio on kerännyt kansalaisjärjestöjen ehdotuksia projekteista, jotka tulisi toteuttaa vuoden 2008 aikana.

Vuoden 2007 aikana uudistettiin Suomessa käytettävien julkisten verkkosivujen laatu-kriteeristö. Alkuperäinen kriteeristö oli tehty vuonna 2004. Laatu-kriteerit ja siihen liittyvä arviointityökalu on tarkoitettu julkisten verkkosivujen verkkopalveluiden arvioinnin ja kehittämisen välineeksi. Esteettömyystyöryhmä kuten useat siinä edustetut tahot antoivat ehdotetusta uudesta kriteeristöstä lausuntonsa.

Kertomusvuoden kesäkuussa hyväksytyssä valtioneuvoston periaatepäätöksessä kansallisesta tietoyhteiskunnasta yhdeksi tavoitteeksi otettiin esteetön tietoyhteiskuntainfrastruktuuri. Ohjelmassa on tarkoitus ottaa esteettömyys mukaan useihin ohjelmassa ja siihen liittyvässä strategiassa oleviin teemoihin. Työryhmältä pyydettiin myös ehdotuksia konkreettisista asioista, jotka voitaisiin ottaa mukaan tietoyhteiskuntaneuvottelukunnan ajamiin hankkeisiin.

Digi-tv on mahdollistanut uusia julkiseen palveluun sopivia erityispalveluita. Tällaisia ovat erityisesti kuulovammaistekstityksen laajentaminen ja huononäköisille suunnattu äänitekstipalvelu, joka aloitettiin vuonna 2005. Äänitekstitettyjä ohjelmia on nopin 40 tuntia Yleisradion ykköskanavalla ja niiden laajentamista kakkoselle ja FSS TV:n puolelle on suunniteltu. Työryhmässä jo edellisvuonna esillä ollut kotimaisten televisio-ohjelmien tekstityksen lisääminen on osaltaan vaikuttanut siihen, että Yleisradio on ilmoittanut nostavansa tekstitettyjen kotimaisten tv-ohjelmien osuuden 20 prosentista 30 prosenttiin.

Seurantaryhmän jäseniltä kysyttiin kertomusvuoden syksyllä lanka- ja matkapuhelimen kautta tarjottavista palveluista ja apuvälineistä. Kysely liittyi kansliapäällikkö Pursiaisen selvitykseen siitä, millaisia vaikutuksia kiinteän verkon maksukehityksellä on puhelin- ja lankaverkon saatavuuteen. Käytännössä lankapuhelinta käyttävät eniten haja-asutusalueilla ja/tai katvealueilla asuvat ikääntyvät henkilöt. Puhtaasti lankaverkoon perustuvia palveluita ovat tekstipuheluiden välityspalvelu sekä turvapuhelinjärjestelmä. Jos turvapuhelinpalvelussa siirrytään pelkästään langattomiin yhteyksiin, on koko järjestelmä uusittava. Erityisen tärkeää molemmissa järjestelmissä on hätäpalveluiden turvaaminen. On tärkeää huolehtia koko prosessin toimivuudesta ja uudelleen järjestämisestä, jos teleyritykset siirtyvät käyttämään yksin langattomia verkkoja.

Kertomusvuoden marraskuussa julkaistiin EU:n sähköistä viestintää koskeva direktiivipaketti, jolla uudistetaan nykyistä yhteisön viestintälainsäädäntöä. Uudistuksen keskeiset kysymykset koskevat radiotaajuuksien hallintaa ja neuvoa-antavan eurooppalaisen regulaattorin perustamista. Yleisenä tavoitteena on alan sääntelyn keventäminen. Työryhmä sopi, että heidän edustamansa organisaatiot lausuvat kukin itsenäisesti näkemyksensä ehdotuksesta.

Vammaisia koskevia uudistuksia ovat tässä EU:n lakipaketissa mm. puitedirektiivin soveltamisalan laajentaminen siten, että päätelaitteet tulevat myös sääntelyjärjestelmän soveltamisalaan. Muutoksen käytännön vaikutusta on kuitenkin vielä vaikea arvioida. Lisäksi yleispalveludirektiivissä helpotetaan vammaisten käyttäjien mahdollisuuksia saada ja käyttää sähköisiä viestintäpalveluita, kun aikaisempaa sanamuotoa on tarkoitettu tiukentaa siten, että mahdollisuudesta toteuttaa erityistoimenpiteitä vammaisia käyttäjiä varten on tehty velvollisuus toteuttaa erityistoimenpiteitä vammaisia käyttäjiä varten. Tarkempi sisältö, mitä tällä tarkoitetaan, täsmentyy, kun jäsenmaat käsittelevät tehtyjä nyt annettuja direktiiviehdotuksia.

Uusien direktiiviehdotusten käsittely on alkamassa ja niiden arvioidaan saavan lopullisen muotonsa vasta vuosina 2010–2011.

### 3. Seurantaryhmän havainnot

Viestintäpalvelut ovat yhä oleellisempi osa jokaisen ihmisen arkipäivää. Viestintäpalveluiden yleistymisen myötä on otettu käyttöön kehitystä hyvin kuvaava käsite arjen tietoyhteiskunta. Oikeus viestintään ja tiedonsaantiin on kaikkien kansalaisten perusoikeus. Tämän perusoikeuden toteutuminen edellyttää sitä, että viestintäpalvelut ovat esteettömiä kaikille. Tavoitteen saavuttamiseksi esteettömyyttä koskevista kysymyksistä on keskusteltava ja niistä on tiedotettava aktiivisesti. Palveluiden ja päätelaitteiden helppokäyttöisyysvaatimuksen tulee vakiintua olennaiseksi osaksi suomalaista viestintäpolitiikkaa.

Esteettömyys on laaja käsite. Yleisellä tasolla sillä tarkoitetaan niitä keinoja ja välineitä, joilla taataan jokaiselle kansalaiselle mahdollisuus tehdä työtä, opiskella, harrastaa ja osallistua. Osallistumismahdollisuuden tulee olla henkilön iästä, sukupuolesta, terveydentilasta, etnisestä taustasta ja sosiaalisesta, psyykkisestä tai fyysisestä toimintakyvystä riippumaton. Viestintäpalveluiden, kuten puhelimen, television, radion ja internetin esteettömyys tarkoittaa sitä, että nämä välineet ja palvelut ovat helposti saatavilla ja helppokäyttöisiä mahdollisimman monille.

Viestintä- ja tietotekniikan kehityksen voidaan yleisesti todeta avanneen merkittäviä uusia mahdollisuuksia käyttäjien erityisryhmille. Viestintäpalvelut ja päätelaitteet ovat lisänneet erityisesti aistivammainen käyttävissä olevia mahdollisuuksia uudenlaiseen vuorovaikutukseen. Kehitys on siis seurantaryhmän näkemyksen mukaan ollut seurantajaksolla valtaosaltaan positiivista.

Suomalaisella tietoyhteiskunnalla on kuitenkin edessään suuria haasteita sekä teknisesti että toiminnallisesti. Arjen yhteiskunta pyrkii tuomaan tekniikan tarjoamat mahdollisuudet kaikkien ulottuville jokapäiväisen elämän osaksi. Eri päätelaitteiden, palveluiden ja internetin yhteistoiminta on tulevaisuudessa vain lisääntymässä. Arjen tietoyhteiskunta ja sen taustalla vaikuttava ubiikkiajattelu ei ole vain tulevaisuutta, vaan jo tätä päivää. Arjen tietoyhteiskunta lisää demokratian toteutumista yhteiskunnassa sekä elämän laatua. Seurantaryhmä korostaa, että helppokäyttöiset, turvalliset ja esteettömät palvelut ja päätelaitteet ovat keskeinen edellytys myös ubiikkiyhteiskunnan syntymiselle.

Erityisesti internet on noussut kansalaisten arkipäivässä keskeisen tiedonvälittäjän ja palveluiden tarjoajan asemaan. Verkkosivujen esteettömyyttä koskevia suosituksia on

seurantaryhmän käsityksen mukaan markkinoilla riittävästi. Niiden soveltamiseen ja seurantaan tulisi kuitenkin kiinnittää nykyistä enemmän huomiota.

Digitaaliseen televisiotoimintaan siirtyminen tuo uusia mahdollisuuksia mutta myös haasteita. Päätelaitteiden ja niillä välitettävien palveluiden esteettömyydestä huolehtiminen vaatii jatkuvasti toimenpiteitä. Digitaalinen lähetystekniikka mahdollistaa aiempaa laajemman aineiston välittämisen ja tätä mahdollisuutta tulisi hyödyntää erityisryhmille suunnattujen palvelun tarjonnassa.

Matkapuhelinmarkkinoilla on siirrytty yhä nopeammin kolmannen sukupolven puheliiniin ja niiden mahdollistamiin palveluihin. Kolmannen sukupolven matkapuhelimen tekniset ominaisuudet mahdollistavat esimerkiksi kuulovammaisia palvelevien erityispalveluiden käytön. Näitä palveluja tulee pyrkiä hyödyntämään täysimääräisesti.

Seurantaryhmän jäsenet katsovat ryhmän työskentelyn lisänsen osapuolten tiedonsaantia ja vaikutusmahdollisuuksia erityisesti EU-kysymyksissä sekä muussa kansainvälisessä yhteistyössä. Myös kansallisella tasolla seurantaryhmä on tehokkaasti koonnut yhteen viestintäpalveluiden esteettömyyteen liittyvien kysymysten parissa työskentelevät eri tahot. Tätä vuorovaikutusta on ryhmän käsityksen mukaan tärkeää ylläpitää ja syventää.

Toimenpideohjelma on odotetulla tavalla lisännyt ikääntyneiden ja vammaisten painoarvoa ja näkyvyyttä viestintäsektorilla. Viestintäpalveluiden esteettömyydestä huolehtiminen on kuitenkin jatkuva prosessi. Kyseessä on nopeasti kehittyvä tekninen ala, joten palveluiden käytettävyyteen ja esteettömyyteen liittyviä kysymyksiä tulee seurantaryhmän näkemyksen mukaan pitää esillä pysyvästi. Vain aktiivinen seuranta ja tiedotus voivat taata palveluiden helppokäyttöisyyden ja saavutettavuuden kaikille.

#### 4. Jatkotoimenpiteet

Vuoden 2004 toimenpideohjelman tavoitteista on edelleen toteutumatta mahdollisuus käyttää tekstiviestipohjaisia hätäpalveluita yleisellä hätänumerolla 112. Seurantaryhmän tavoitteen mukaisesti nämä palvelut tulee ottaa käyttöön ensi tilassa. Tavoitteena tulee myös olla se, ettei palvelun käyttäminen edellytä etukäteistä rekisteröintiä.

Ryhmän käsityksen mukaan seuranta ja toimenpiteitä edellyttäviä kysymyksiä viestintämarkkinoilla ovat jatkossakin erityisesti:

- 1) käyttäjien erityisryhmille suunnatut hätäpalvelut,
- 2) julkisen sektorin verkkosivujen esteettömyys,
- 3) kaupallisten verkkopalveluiden esteettömyys,
- 4) päätelaitteiden helppokäyttöisyys,
- 5) digitaalisessa televisioverkossa välitettävien palveluiden saavutettavuus ja helppokäyttöisyys,
- 6) matkaviestinpalveluiden esteettömyys,
- 7) kansainvälinen yhteistyö esteettömyyskysymyksissä,
- 8) käyttäjien erityisryhmien omat tietoyhteiskuntavalmiudet.

Työryhmä tulee toimikautensa 2007–2010 aikana päivittämään toimenpideohjelmaansa. Vuoden 2008 aikana työryhmän tulee tarkastella esteettömän viestinnän toimenpideohjelmaa erityisesti uuden arjen tietoyhteiskunnan näkökulmasta.

Uusina toimenpiteinä esitetään vuonna 2008 käynnistettäväksi seuraavat viisi hanketta:

Tavoite	Toimija, tekijä	Aikataulu
Erityisryhmien huomioiminen viestintäverkkojen toimilupaehdoissa	Liikenne- ja viestintäministeriö	Jatkuva
Erityisryhmien aseman turvaaminen viestintäpalveluiden siirtäessä langattomaan tekniikkaan	Liikenne- ja viestintäministeriö	Jatkuva
Selkokielen käytön edistäminen verkkopalveluissa	Kaikki ministeriöt	Jatkuva
Edistetään viittomakielisiä palveluita julkishallinnon verkko- viestinnässä sekä television ohjelmatarjonnassa	Kaikki ministeriöt	Jatkuva
Edistetään televisio-ohjelmien tekstityksen lisäämistä	Liikenne- ja viestintäministeriö Vammaisjärjestöt	Jatkuva

## LIITE 1

**Kohti esteetöntä viestintää –ohjelman alkuperäiset toimenpiteet**

Tavoite	Toimija, tekijä	Aikataulu	Tilanne 2007/8
Asetetaan esteettömien ja saavutettavien verkkopalveluiden suunnittelu julkisen sektorin yleiseksi tavoitteeksi.	Kaikki ministeriöt	Jatkuva	
Asetetaan verkkosivujen sisällöllinen esteettömyys ja saavutettavuus vaatimukseksi verkkosivujen suunnittelua koskeviin julkisen sektorin tarjouspyyntöihin.	Kaikki ministeriöt	Jatkuva	
Otetaan käyttöön hätäpalvelut tekstiviestillä numerossa 112.	Sisäasiainministeriö Hätäkeskuslaitos Viestintävirasto	31.12.2005 mennessä	Kesken
Selvitetään, miten uusia laajakaistateknologioita voidaan hyödyntää käyttäjien erityisryhmille suunnatuissa palveluissa.	Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö Stakes Vammaisjärjestöt Kuluttajavirasto	31.12.2005 mennessä	Tehty
Lisätään käyttäjien erityisryhmien tietoyhteiskuntavalmiuksia tiedotuksen ja koulutuksen avulla.	Valtakunnallinen vammaisneuvosto Opetusministeriö Stakes Vammaisjärjestöt Eläkeläisjärjestöt	Jatkuva	
Vaikutetaan käyttäjien erityisryhmien asemaan viestintäpalvelujen käyttäjänä kansainvälisellä yhteistyöllä, erityisesti EU:ssa.	Liikenne- ja viestintäministeriö Viestintävirasto Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö Stakes Kuluttajavirasto	Jatkuva	
Osallistutaan kansainväliseen standardointityöhön ja vaikutetaan siinä käyttäjien erityisryhmien etuja edistävien standardien syntymiseen.	Viestintävirasto	Jatkuva	
Tehostetaan Viestintäviraston Human Factors -työryhmän työskentelyä.	Viestintävirasto	Jatkuva	
Selvitetään käyttäjien erityisryhmille tarjottavien luettelo- ja palveluiden valikoima, hinnoittelu ja käyttöaste.	Liikenne- ja viestintäministeriö	31.1.2005 mennessä	Tehty
Selvitetään, onko esteettömällä tavalla toteutetun CD-muotoisen	Liikenne- ja viestintäministeriö	31.12.2005 mennessä	Tehty

luettelopalvelun rakentaminen mahdollista.	Vammaisjärjestöt		
Kootaan teleyritykset ja puhe- linluettelo- tai numerotiedotus- palvelua tarjoavat yritykset yh- teen keskustelemaan yhtenäisis- tä pelisäännöistä, jotka aktivoi- vat yrityksiä käyttäjien erityis- ryhmille suunnattujen luettelo- palveluiden tarjonnassa.	Viestintävirasto Vammaisjärjestöt	31.5.2005 mennessä	Tehty
Informoidaan laitevalmistajia käyttäjien erityisryhmien eri- tyistarpeista.	Viestintävirasto Vammaisjärjestöt	Jatkuva	
Tutkitaan digitaaliseen televisi- oon liittyviä vähemmistöjen ja vähemmistökieliryhmien tarpei- ta liikenne- ja viestintäministe- riön ArviD-ohjelman Minor- hankkeessa.	Liikenne- ja viestin- tämisteriö Vammaisjärjestöt	31.1.2005 mennessä	Tehty
Edistetään liikenne- ja viestin- tämisteriön ArviD-ohjelman Minor-hankkeessa saatuja tut- kimustuloksia.	Liikenne- ja viestin- tämisteriö Vammaisjärjestöt	31.12.2005 mennessä	Tehty
Asetetaan työryhmä seuraamaan ohjelman toimeenpanoa.	Liikenne- ja viestin- tämisteriö	31.1.2005 mennessä	Tehty
Laaditaan ohjelman toimeenpa- noon liittyvä kertomus.	Liikenne- ja viestin- tämisteriö	31.12.2005 mennessä	Tehty

## LIITE 2

### Vuonna 2006 käynnistetyt uudet toimenpiteet

Tavoite	Toimija, tekijä	Aikataulu	Tilanne 2007/8
Lisätään verkkosivujen ylläpitäjien tietoisuutta esteettömyyskysymyksistä	Viestintävirasto Stakes Valtiovarainministeriö	Jatkuva	
Kerätään tietoa markkinoilla olevista helppokäyttöisistä digisovitinmalleista	Kuluttajavirasto	30.12.2006 mennessä	Tehty
Tutkitaan mahdollisuuksia lisätä televisio-ohjelmien tekstitystä ja viittomakielisiä palveluita	Liikenne- ja viestintäministeriö Televisiotoiminnan harjoittajat	30.12.2006 mennessä	Tehty
Lisätään käyttäjien erityisryhmille suunnattua koulutusta tietoyhteiskuntavalmiuksien nostamiseksi	Vammaisjärjestöt	Jatkuva	
Tehdään Design for All –periaatetta tunnetuksi viestintämarkkinoilla	Stakes Viestintäviraston Human Factors –työryhmä Suomen Design for all –verkosto	30.12.2006 mennessä	Tehty